

Contenuto dettagliato del corso ITIL® Service Strategy

Il corso copre i seguenti argomenti.

Introduzione

- Introduzione al corso ITIL Service Strategy
- Introduzione all'IT Service Management
- Introduzione alla fase Service Strategy

I principi della fase Service Strategy

- Decidere la strategia
- Come utilizzare le 4 P
- Come definire un servizio, creare un valore
- Come utilizzare le strategie di esternalizzazione

I processi della fase Service Strategy

- Concetti per la gestione dei processi della fase Service Strategy
- Finalità, perimetro e obiettivi dei processi della fase Service Strategy

Governance

- Analizzare e utilizzare l'IT governance facendo leva sui framework di governance

Organizzazione per la fase Service Strategy

- Concepire l'organizzazione utilizzando strutture e metodi

Considerazioni sulla tecnologia

- Capire l'importanza e le opportunità di automatizzare il Service Management

Implementazione della fase Service Strategy

- Sviluppare e implementare le strategie che seguono l'approccio del Lifecycle Management

Sfide, fattori critici di successo e rischi

Preparazione all'esame

- Regole, informazioni e best practice per passare l'esame
- Prove d'esame (sono fornite 2 prove d'esame)

Esame

- Esecuzione dell'esame ITIL Service Strategy

Per maggiori informazioni su questo corso, visita il nostro sito al seguente link

<http://www.innovativelearning.it/index.php/it/itil/itilintermediatemenu-it/itil-service-lifecyclemenuitem-it/itil-service-strategymenuitem-it>

